Práticas Comerciais

Práticas Abusivas

Cobrança indevida

Banco de dados

Recall e Convenção Coletiva Consumo

A garantia contratual

- A garantia ganhou proteção específica, mas não exaustiva.
- A lei garante ao consumidor a prazos para o consumidor questionar junto ao fornecedor.(Arts. 12 e 18 CDC)
- Alguns segmentos do mercado apresentam ao consumidor a garantia contratual,por exemplo, assistência técnica, vistoria periódica no equipamento, etc.

A garantia contratual

- Esta garantia ofertada pelo fornecedor, foi entendida pelo CDC como complementar à garantia legal, exigindo que a mesma fosse reduzida a termo escrito (Art. 50), prestando alguns esclarecimentos, tais como: forma, prazo, lugar que a mesma pode ser exercida e os ônus de encargos do consumidor (Art. 50, parag. único)

A garantia contratual

- O termo de garantia padronizado deve ser preenchido pelo fornecedor e entregue ao consumidor no ato do fornecimento, sob pena de cometimento de crime (Art. 74), devendo ser acompanhado pelo manual de instruções, instalação e uso do produto em linguagem didática e com ilustrações.

Revisão dos contratos

- O contrato deve atender aos princípios do consumidor, quais sejam, boa-fé, transparência e eqüidade.
- Por muito tempo vigorou o princípio da intangibilidade do conteúdo do contrato, ou seja, a formalização do contrato faz lei entre as partes.
- Com a mudança da sociedade e a inclusão de contratos de adesão, houve a necessidade do questionamento dos contratos.

Revisão dos contratos

- Assim, o CDC estabelece no Art. 6o. V, a possibilidade do consumidor modificar cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou a sua revisão em razão dos fatos supervenientes que tornem as obrigações excessivamente onerosas. E ainda, autoriza a declaração de nulidade das cláusulas abusivas.

Revisão dos contratos

- A nulidade da cláusula pode ser reconhecida *pleno iure* e ser conduzido o seu expurgo, porém não a resolução o contrato.
- Há lesão de cláusula estabelecida concomitante ao contrato, a qual está previamente embutida prevendo prestação desproporcional, não surgindo de forma superveniente ao contrato.
- Assim, a prestação sendo excessivamente desproporcional em desfavor do consumidor enseja a sua revisão.

Revisão dos contratos

- As causas supervenientes ao contrato também ensejam a sua revisão, ou seja, acontecimentos posteriores a sua celebração e causem o desequilíbrio contratual entre as partes.Podem ser:
- A) circunstâncias imprevisíveis
- B) quebra da base do negócio por onerosidade excessiva

Teoria da Imprevisão

- Alguns autores entendem que a teoria da imprevisão não foi acolhida expressamente pelo CDC.
- O CDC prevê a quebra do negócio por onerosidade excessiva, entendendo que os fatos sejam supervenientes ao contrato,mas não imprevisíveis.

PRÁTICAS ABUSIVAS

- <u>**Conceito:**</u> " são práticas comerciais, nas relações de consumo,que ultrapassam a regularidade do exercício do comércio e das relações entre fornecedor e consumidor." - Tupinambá Miguel de Castro do Nascimento -

PRÁTICAS ABUSIVAS

- O ART. 39 do CDC elenca algumas formas de práticas abusiva exemplificativamente, sendo estas:
- **A) VENDA CASADA** - é proibido condicionar o fornecimento do produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos. Objetivo é preservar a liberdade de escolha do consumidor. O consumidor pode requerer o cumprimento da oferta sem o condicionamento.

PRÁTICAS ABUSIVAS

- **B) RECUSA DE FORNECIMENTO-** O fornecedor que possui estoque de mercadorias não pode se negar em vendê-las aos consumidores. Caso ocorra configura-se crime contra economia popular, prevista na Lei No. 1521/51.
- **C) REMESSA SEM SOLICITAÇÃO-** o consumidor deve tomar a iniciativa de adquirir o produto. Se o fornecedor remetê-la sem autorização não terá direito ao recebimento, pois a mesma é considerada **amostra grátis.** Constitui infração administrativa.

PRÁTICAS ABUSIVAS

- **D) PREVALECIMENTO ABUSIVO-** a Lei tenta impedir que o fornecedor tire proveito da situação de fragilidade do consumidor em benefício de ganhos. Constitui infração administrativa.
- **E) VANTAGEM EXCESSIVA** – O CDC inibe a conduta do fornecedor que por ventura tente violar os princípios da relação de consumo, impõe o equilíbrio contratual. Sanção civil e administrativa.

PRÁTICAS ABUSIVAS

- **F) EXECUÇÃO SERVIÇOS SEM ORÇAMENTO –** O fornecedor antes de iniciar um serviço deve entregar ao consumidor um orçamento válido pelo prazo mínimo de 10 dias, discriminando valores, materiais, equipamentos, etc., data do início e término, sendo que se este for aprovado, obrigará o fornecedor. O não cumprimento caracteriza sanção administrativa e reflexos na esfera civil.

PRÁTICAS ABUSIVAS

- **G) REPASSE DE INFORMAÇÕES DEPRECIATIVAS -** O fornecedor está proibido de repassar informações depreciativas acerca de ato praticado pelo consumidor, como por exemplo, queixa junto ao PROCON. Caracteriza sanção administrativa e responsabilidade por danos decorrentes.

PRÁTICAS ABUSIVAS

- **H) DESCUMPRIMENTO DE NORMAS –** O fornecedor deverá observar as normas expedidas pelos órgãos oficiais para colocar o seu produto ou serviço no mercado, não podendo fazer em desacordo com as mesmas. Com esta norma pretende-se preservar a qualidade e segurança. Caracteriza infração administrativa e penal pela Lei 1521/51.

PRÁTICAS ABUSIVAS

- **I) RECUSA DE VENDA DE BENS OU DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS -** Não prevista na versão original do CDC, introduzida pela Lei 8884/94. O artigo busca impedir que o fornecedor, com recusa de fornecimento,cause problemas aos consumidores e ao mercado de consumo.

PRÁTICAS ABUSIVAS

- **J) ELEVAÇÃO INJUSTIFICADA DE PREÇOS -** Não prevista na versão original do CDC, introduzida pela Lei 8884/94. Qualquer elevação de preços deve ser justificada, sendo justa causa para a elevação do preço o aumento da matéria-prima, salários empregados,etc.

PRÁTICAS ABUSIVAS

- **k) APLICAÇÃO DE INDICES OU FORMULAS DE REAJUSTE** – Proibida a aplicação de índice ou fórmula de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecidos.
- **L) ABUSOS QUANTO AOS PRAZOS-** As partes devem convencionar o prazo de entrega dos produtos e serviços.

RESPONSABILIZAÇÃO POR PRÁTICAS ABUSIVAS

- Ao vedar o fornecedor a cometer práticas abusivas,o legislador impõe que o mesmo se enquadre nas normas consumeristas.
- Caso não proceda desta forma, o fornecedor poderá ser condenado na esfera civil por danos morais e materiais. E ainda, ser enquadrado nas infrações administrativas, sob pena de multa, cassação de licença, interdição, etc. (Arts.41 e 55) ou caracterizar infração penal previsto na Lei 1521/51.

A COBRANÇA DAS DÍVIDAS

- O CDC impede a cobrança abusiva, qual seja a cobrança vexatória, exposição ao ridículo, uso de práticas violentas, etc. mas não a cobrança do crédito propriamente dito, por exemplo protestos de títulos.
- O consumidor pode ser cobrado no seu trabalho ou lazer desde que diretamente.
- O não cumprimento da regra implica em sanções administrativas(art. 56) e sanção penal (a rt. 71).

A COBRANÇA DAS DÍVIDAS

- Além disto, caso ocorra a cobrança indevida, seja total ou parcial, aplica-se o Art. 42, parágrafo único CDC, que prevê:
- Repetição do indébito pelo valor igual ao dobro do recebido em excesso, acrescido de juros e correção monetária desde o recebimento.
- Em ocorrendo engano justificável ou boa-fé do credor, permanece a obrigação de restituir o indébito na forma simples , com incidência de correção monetária e juros.

BANCO DE DADOS E CADASTRO DE CONSUMIDORES

- O art.43, *caput*, e §§, do 1.º ao 5.º, do CDC, regulam os bancos de dados e cadastros de todo e qualquer fornecedor público e privado que contenham dados do consumidor, relativos a sua pessoa ou suas ações enquanto consumidor.
- O legislador visou estabelecer normas para a proteção do consumidor, para inibir o uso irregular das informações.

BANCO DE DADOS E CADASTRO DE CONSUMIDORES

- **Cadastro de consumidores**: entende-se que é o conjunto de dados próprios de um fornecedor ou intermediário, geralmente formado por dados repassados pelo próprio consumidor, para obtenção de crédito pessoal. Pode ser considerado o cadastro de reclamações junto ao PROCON.(registros feitos pelos consumidores)
- **Banco de dados:** é um conjunto de informações de fornecedores sobre um determinado consumidor que visam principalmente proteger o mercado, estando a disposição dos fornecedores que realizem operações de crédito para que corram menos riscos.

BANCO DE DADOS E CADASTRO DE CONSUMIDORES

- Os bancos de dados brasileiros nasceram com a criação do primeiro SPC (SISTEMA DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO), em 1955, em Porto Alegre/RS, sendo uma associação civil, formada por empresas comerciais que praticavam venda a credito, para defesa de interesses comuns, tendo como principal função cadastrar os maus clientes, evitando assim, negociações de risco , sendo que a proteção é dirigida especificamente aos fornecedores.

BANCO DE DADOS E CADASTRO DE CONSUMIDORES

- Posteriormente, em 1968 surge o SERASA – CENTRALIZAÇÃO DE SERVIÇOS DE BANCOS S/A. que tem como finalidade, dotar o sistema bancário de um instrumento eficaz de consulta quanto aos devedores em geral.

Das Informações Contidas Nos Cadastros

- O § 2.º, do artigo 43, do CDC **assegura ao consumidor o direito de ser informado, por escrito,** sobre sua inclusão em todo e qualquer banco de dados ou cadastro, "não só de modo a possibilitar-lhe a exigência da imediata correção das inexatidões, mas também de molde a proporcionar-lhe a oportunidade de evitar o abalo de seu crédito, no mercado de consumo, purgando a mora o mais cedo possível."

BANCO DE DADOS

- Art. 44. Os órgãos públicos de defesa do consumidor manterão cadastros atualizados de reclamações fundamentais contra fornecedores de produtos e serviços, devendo divulgá-lo pública e anualmente. A divulgação indicará se a reclamação foi atendida ou não pelo fornecedor.
- § 1º. É facultado o acesso às informações lá constantes para orientação e consulta por qualquer interessado.
- § 2º. Aplicam-se a este artigo, no que couber, as mesmas regras enunciadas no artigo anterior e as do parágrafo único, do artigo 22, deste Código.

PRESCRIÇÃO E PRAZO

- Se a dívida estiver prescrita, os serviços de proteção ao crédito ficam impedidos de fornecer qualquer informação que possam impedir ou dificultar novo acesso ao crédito junto aos fornecedores.
- Os bancos de dados não poderão conter informações negativas referentes ao período superior a cinco anos (Art. 43, parag. 1o. , 2a. parte). A não observação desta regra implica em infração administrativa e pode gerar responsabilidade penal(art. 72 e 73) e responsabilidade na esfera civil.

RECALL

- O recall está previsto no Art. 10, parag. 1o. do CDC. Com esta norma pretendeu-se impedir que o consumidor sofresse algum dano ou perda em função de vício do produto após a sua comercialização, visando especialmente as produções em série.

RECALL

- O Art.10, parag. 2o. prevê que o fornecedor para efetuar o recall deverá utilizar todos os meios de comunicações possíveis, sendo que esta despesa deverá ser arcada pelo próprio fornecedor.

PORTARIA 789/2001

- **Art. 2º -** O fornecedor de produtos e serviços que, posteriormente à sua introdução no mercado de consumo, tiver conhecimento da periculosidade ou nocividade que apresentem, deverá imediatamente comunicar o fato, por escrito, ao Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - DPDC, da Secretaria de Direito Econômico - SDE, do Ministério da Justiça, aos PROCONs, bem como a todas as demais autoridades competentes.

PORTARIA 789/2001

- **§ 1º** A comunicação deverá conter, além de outras informações que se fizerem necessárias, as seguintes:
- I - identificação do fornecedor do produto ou serviço objeto do chamamento, informando:
- *a) Razão Social;*
- *b) Nome Fantasia*;
- c) Ramo de Atividade;
- d) CNPJ/CPF;
- e) Inscrição Estadual;
- f) Endereço, telefone e endereço eletrônico se houver;

PORTARIA 789/2001

- II - descrição pormenorizada do defeito detectado, acompanhado das informações técnicas que esclareçam os fatos;
- III - descrição dos riscos que o produto ou serviço apresenta, especificando todas as suas implicações.
- IV - quantidade de produtos e serviços sujeitos ao defeito e o universo de consumidores que deverá ser atingido pelo chamamento.
- V - como estão distribuídos os produtos e serviços objeto do chamamento, colocados no mercado, pelos Estados da Federação;
- VI - a data e o modo pelo qual a periculosidade do produto ou serviço foi detectada pelo fornecedor;
- VII - quais foram as medidas adotadas para resolver o defeito e sanar o risco;

PORTARIA 789/2001

- VIII - descrição pormenorizada do modo de realização da campanha publicitária de informação aos consumidores (Plano de Chamamento), de que trata o artigo 3º desta Portaria, sobre a periculosidade do produto ou serviço, informando:
- a) data de início e de fim da campanha (duração);
- b) meios de comunicação utilizados e freqüência de veiculação;
- c) as mensagens veiculadas.
- d) os locais disponibilizados para reparação ou troca do produto ou serviço

PORTARIA 789/2001

- **Art. 5º** Ao término da campanha, deverá o fornecedor apresentar relatório final ao DPDC onde conste, além de outras informações que se fizerem necessárias, as seguintes: (...)
- **Art. 7º** O fornecedor não se desobriga da reparação ou substituição do produto ou serviço mesmo findo o prazo da campanha de chamamento.

CONVENÇÕES COLETIVAS DE CONSUMO

- O Código de Defesa do Consumidor criou uma inovação em seu art. 107: a possibilidade das partes da relação de consumo, consumidores e fornecedores estabelecerem normas para regular estas relações.
- Isto quer dizer que, todas as associações, sindicatos ou qualquer outra espécie de entidade civil permitida por Lei, seja ela de consumidores ou de fornecedores, poderá formular convenção, acordo, regras de consumo que terão validade e força perante seus afiliados.

BIBLIOGRAFIA

- *Manual do Consumidor* – Ed. Saraiva – Rizzato Nunes
- *Curso de Direito do Consumidor* – Ed. Forense – Hélio Zaguetto Gama